

**Pengaruh *System Quality* dan *Perceived Usefulness* terhadap
Continuance Intention Aplikasi LINE dengan *Satisfaction* sebagai
Mediator**

MUHAMAD AQDI ALHAMRO

1710622038



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

*The Influence of System Quality and Perceived Usefulness on
Continuance Intention of the LINE Application with Satisfaction as
a Mediator*

MUHAMAD AQDI ALHAMRO

1710622038



Intelligentia - Dignitas

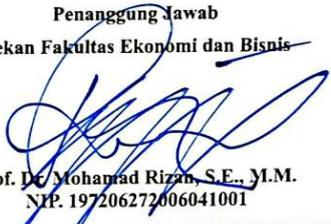
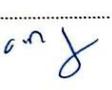
*This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a
Bachelor's Degree in Digital Business at the Faculty of Economic and
Business, University of Jakarta.*

DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis			
 Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 (Ketua Penguji)		15/01/2026
2	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Penguji 1)		15/01/2026
3	Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si. NIP. 199102272024061001 (Penguji 2)		10/01/2026
4	Dr. Munawaroh, S.E., M.Si. NIP. 197503302008122002 (Pembimbing 1)		15/01/2026
5	Fauzan Fadlullah, S.Ak., M.Kom. NIP. 199705232024061001 (Pembimbing 2)		15/01/2026
Nama : Muhamad Aqdi Alhamro No. Registrasi : 1710622038 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 15 Januari 2026			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Munamad Aqdi Alhamro

No. Reg. 1710622038

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhamad Aqdi Alhamro
NIM : 1710622038
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : aqdi.alhamro@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *System Quality* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Intention* Aplikasi LINE dengan *Satisfaction* sebagai Mediator

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Januari 2026
Penulis

(Muhamad Aqdi Alhamro)

ABSTRAK

Muhamad Aqdi Alhamro, Pengaruh System Quality dan Perceived Usefulness terhadap Continuance Intention Aplikasi LINE dengan Satisfaction sebagai Mediator: Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, 2026

Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan tingginya tingkat penggunaan media sosial di Indonesia mendorong meningkatnya persaingan antar aplikasi pesan instan dalam mempertahankan pengguna. Meskipun LINE pernah menjadi salah satu aplikasi populer, dalam beberapa tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pengguna aktif yang diduga dipengaruhi oleh penghapusan sejumlah fitur unggulan, persepsi kegunaan yang menurun, serta berbagai keluhan terkait *system quality*. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan terkait faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi LINE secara berkelanjutan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh *System Quality* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Intention* Aplikasi LINE dengan *Satisfaction* sebagai Mediator. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif melalui survei daring terhadap 200 responden di Kota Jakarta yang telah menggunakan LINE setidaknya dalam satu tahun terakhir. Teknik analisis data yang diterapkan adalah *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan *system quality* dan *perceived usefulness* berimplikasi positif dan signifikan terhadap *satisfaction*. Selain itu, *perceived usefulness* dan *satisfaction* berimplikasi positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Namun *system quality* terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuance intention*. Temuan pengaruh tidak langsung mengindikasikan bahwa *satisfaction* mampu memediasi secara signifikan hubungan antara *system quality* dan *perceived usefulness* terhadap *continuance intention*.

Kata Kunci: *system quality, perceived usefulness, satisfaction, continuance intention, LINE*

ABSTRACT

Muhamad Aqdi Alhamro, The Influence of System Quality and Perceived Usefulness on Continuance Intention of the LINE Application with Satisfaction as a Mediator: Undergraduate Thesis, Jakarta: Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

The rapid development of communication technology and the high level of social media usage in Indonesia have intensified competition among instant messaging applications in retaining users. Although LINE was once one of the most popular applications, in recent years there has been a decline in the number of active users, which is believed to be influenced by the removal of several key features, a decrease in perceived usefulness, and various complaints related to system quality. The condition raises questions regarding the factors that influence users' intentions to continue using the LINE application on an ongoing basis. This study aims to analyze the effect of System Quality and Perceived Usefulness on the Continuance Intention of the LINE application, with Satisfaction acting as a mediating variable. A quantitative approach was employed through an online survey involving 200 respondents in Jakarta who had used LINE for at least the past year. The data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that system quality and perceived usefulness have a positive and significant effect on satisfaction. Furthermore, perceived usefulness and satisfaction have a positive and significant effect on continuance intention. However, system quality is proven to have no significant effect on continuance intention. The indirect effect findings indicate that satisfaction significantly mediates the relationship between system quality and perceived usefulness on continuance intention.

Keyword: system quality, perceived usefulness, satisfaction, continuance intention, LINE

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil menuntaskan skripsi berjudul “Pengaruh *System Quality* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Intention* Aplikasi LINE dengan *Satisfaction* sebagai Mediator”. Skripsi ini dirancang sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Penulis memahami bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat terlaksana berkat adanya bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan tanpa lelah menyampaikan berbagai informasi yang sangat membantu.
3. Ibu Munawaroh, S.E., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
4. Bapak Fauzan Fadlullah, S.Ak., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Keluarga tercinta Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tak terhingga.
6. Seluruh dosen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan, dan arahan selama masa studi, serta staf Fakultas Ekonomi dan

Bisnis di Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu kelancaran alur administrasi dan pengelolaan berkas.

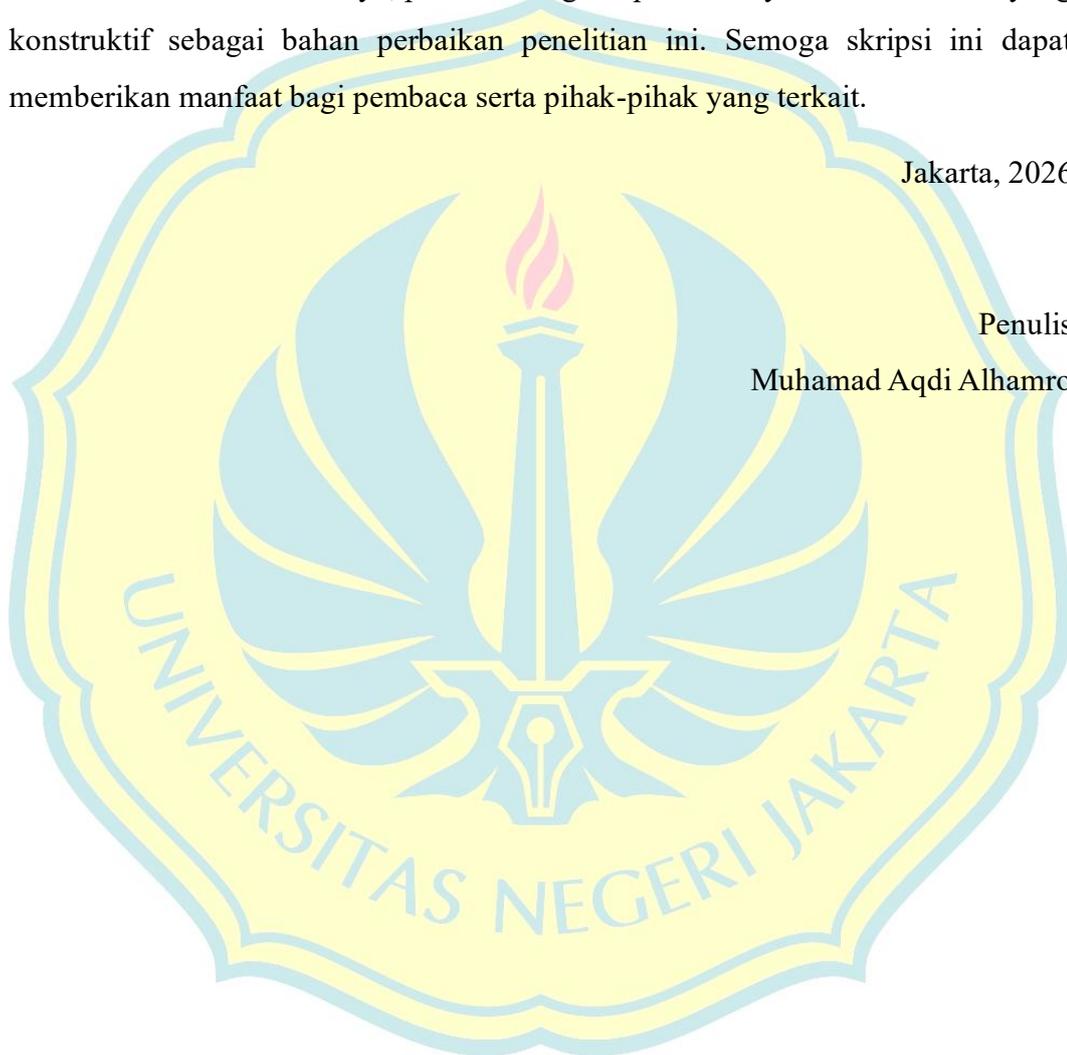
7. Seluruh teman-teman Program Studi Bisnis Digital C 2022 yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk maju bersama.

Penulis sadar bahwa penulisan dan isi skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karenanya, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif sebagai bahan perbaikan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang terkait.

Jakarta, 2026

Penulis

Muhamad Aqdi Alhamro



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Pendukung	14
2.1.1 <i>Expected Confirmation Model (ECM)</i>	14
2.1.2 <i>Continuance Intention</i>	15
2.1.3 <i>System Quality</i>	19
2.1.4 <i>Perceived Usefulness</i>	23
2.1.5 <i>Satisfaction</i>	27
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	30

2.3.1	Kerangka Teori	31
2.3.2	Pengembangan Hipotesis	42
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
3.2	Desain Penelitian	44
3.3	Populasi dan Sampel.....	45
3.4	Pengembangan Instrumen	47
3.4.1	<i>System Quality</i>	47
3.4.2	<i>Perceived Usefulness</i>	48
3.4.3	<i>Satisfaction</i>	49
3.4.4	<i>Continuance Intention</i>	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.6	Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1	<i>Evaluation of measurement model</i>	52
3.6.2	<i>Evaluation of structural model</i>	54
3.6.3	Pengujian Hipotesis.....	55
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Karakteristik Responden	56
4.2	Statistik Deskriptif Variabel	59
4.2.1	Distribusi Frekuensi <i>Continuance Intention</i>	60
4.2.2	Distribusi Frekuensi <i>System Quality</i>	61
4.2.3	Distribusi Frekuensi <i>Perceived Usefulness</i>	62
4.2.4	Distribusi Frekuensi <i>Satisfaction</i>	63
4.3	Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	65
4.3.1	Uji <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	65
4.3.2	<i>Collinearity Diagnostics</i>	69
4.3.3	Uji <i>Inner Model (Structural Model)</i>	70
4.3.4	Uji Hipotesis	72
4.4	Pembahasan.....	74

4.4.1	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	74
4.4.2	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	76
4.4.3	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	77
4.4.4	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> .	79
4.4.5	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	81
4.4.6	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> melalui <i>Satisfaction</i>	82
4.4.7	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> melalui <i>Satisfaction</i>	84
4.5	<i>Output</i>	86
BAB V.....		83
PENUTUP		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Implikasi.....	91
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	92
5.2.2	Implikasi Praktis.....	94
5.3	Keterbatasan Penelitian	95
5.4	Saran	95
Daftar Pustaka.....		97
LAMPIRAN-LAMPIRAN		105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Media sosial terbanyak digunakan di Indonesia di tahun 2023 & 2025.....	2
Gambar 1.2 Ulasan Pengguna LINE di Play Store.....	5
Gambar 2.1 Expected Confirmation Model (ECM).....	15
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis.....	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Outer Model.....	68
Gambar 4.2 Prototipe LINE 1.....	86
Gambar 4.3 Prototipe LINE 2.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel System Quality	47
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Perceived Usefulness	49
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Satisfaction	50
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Continuance Intention	51
Tabel 3.5 Skala Likert	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	56
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Continuance Intention	60
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi System Quality	61
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Perceived Usefulness	62
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Satisfaction	64
Tabel 4.6 Outer Loading	66
Tabel 4.7 Nilai Cross Loading	67
Tabel 4.8 Reliability	68
Tabel 4.9 Collinearity Diagnostics	69
Tabel 4.10 Predictive Relevance (Q^2)	71
Tabel 4.11 Coefficient of Determination	71
Tabel 4.12 Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung)	72
Tabel 4.13 Uji Hipotesis (Pengaruh Tidak Langsung)	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan Skripsi	105
Lampiran 2 Surat Persetujuan Sidang Skripsi	107
Lampiran 3 Persetujuan Dosen Pembimbing	108
Lampiran 4 Kartu Saran & Perbaikan	109
Lampiran 5 Lembar Persetujuan	110
Lampiran 6 Persetujuan Setelah Sidang Skripsi.....	111
Lampiran 7 Prototipe Aplikasi.....	112
Lampiran 8 Instrumen Penelitian	113
Lampiran 9 Identitas Responden.....	114
Lampiran 10 Pernyataan Kuesioner	115
Lampiran 11 Data Hasil Penelitian	117
Lampiran 12 Hasil Turnitin	122
Lampiran 13 Riwayat Hidup Penulis	123